



TURUN KAUPUNKI



# PALVELUKESKUKSET

Talouden ja toiminnan  
seurantaraportti  
2/2014

---

## Sisällysluettelo

HANKINTA- JA LOGISTIIKKAKESKUS .....	3
Toiminnan kehittämiseen/muutokseen liittyvät tavoitteet .....	3
Uudistamisohjelman mukaisten toimenpiteiden sitovat kokonaisvaikutukset .....	4
Palvelukeskuskohtaiset tiedoksi annettavat tunnusluvut.....	4
Toimielimen määrärahat.....	4
HENKILÖSTÖASIAINPALVELUKESKUS .....	5
Toiminnan kehittämiseen/muutokseen liittyvät tavoitteet .....	5
Uudistamisohjelman mukaisten toimenpiteiden sitovat kokonaisvaikutukset .....	6
Palvelukeskuskohtaiset tiedoksi annettavat tunnusluvut.....	6
Toimielimen määrärahat.....	6
IT-PALVELUT .....	7
Toiminnan kehittämiseen/muutokseen liittyvät tavoitteet .....	7
Uudistamisohjelman mukaisten toimenpiteiden sitovat kokonaisvaikutukset .....	8
Palvelukeskuskohtaiset tiedoksi annettavat tunnusluvut.....	8
IT-palveluiden määrärahat.....	8
MATKAILUN PALVELUKESKUS .....	10
Toiminnan kehittämiseen/muutokseen liittyvät tavoitteet .....	10
Uudistamisohjelman mukaisten toimenpiteiden sitovat kokonaisvaikutukset .....	11
Palvelukeskuskohtaiset tiedoksi annettavat tunnusluvut.....	11
Toimielimen määrärahat.....	11
TALOUSPALVELUKESKUS .....	12
Toiminnan kehittämiseen/muutokseen liittyvät tavoitteet .....	12
Uudistamisohjelman mukaisten toimenpiteiden sitovat kokonaisvaikutukset .....	13
Palvelukeskuskohtaiset tiedoksi annettavat tunnusluvut.....	14
Toimielimen määrärahat.....	14
TURUN SEUDUN KEHITTÄMISKESKUS.....	15
Toiminnan kehittämiseen/muutokseen liittyvät tavoitteet .....	15
Uudistamisohjelman mukaisten toimenpiteiden sitovat kokonaisvaikutukset .....	16
Palvelukeskuskohtaiset tiedoksi annettavat tunnusluvut.....	16
Toimielimen määrärahat.....	16
TURUN TYÖTERVEYSTALO .....	17
Toiminnan kehittämiseen/muutokseen liittyvät tavoitteet .....	17
Uudistamisohjelman mukaisten toimenpiteiden sitovat kokonaisvaikutukset .....	18
Palvelukeskuskohtaiset tiedoksi annettavat tunnusluvut.....	19
Toimielimen määrärahat.....	19
VELKANEUVONTATOIMISTO .....	20
Toiminnan kehittämiseen/muutokseen liittyvät tavoitteet .....	20

---

Uudistamisohjelman mukaisten toimenpiteiden sitovat kokonaisvaikutukset .....	21
Palvelukeskuskohtaiset tiedoksi annettavat tunnusluvut.....	21
Toimielimen määrärahat.....	21

## HANKINTA- JA LOGISTIKKAKESKUS

### Tilivelvollisen viranhaltijan arvio talousarvion toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumisesta

#### Toiminnan painopisteet ja keskeiset toimintaympäristön muutostekijät

Toiminnan painopisteenä SAP tilausjärjestelmän käytön laajentaminen kaikkiin toimipisteisiin. Sähköisen kilpailutusjärjestelmän käyttöönotto. Markkinavuoropuhelujen lisääminen kilpailutuksen valmisteluvaiheessa.

#### Toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden olennaiset poikkeamat:

Toiminta edennyt tavoitteiden mukaisesti.

### Toiminnan kehittämiseen/muutokseen liittyvät tavoitteet

#### Kuljetuskustannusten kasvun hillitseminen

Mittari ja toimenpide	Lähtötaso/ vuosi	Toteutunut 2012	Toteutunut 2013	TA 2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Kaupunkitasoisesti kuljetuspalveluihin käytetyt menot eivät kasva suhteessa palveluiden määrään.				0 %	0 %	0 %
Toimenpide: Kuljetussuunnittelun keskittäminen yhteen paikkaan, jotta voidaan suunnitella erillisten kuljetustarpeiden yhdistäminen ja aika- taulu- sekä reittisuunnittelu. Aloitettu perusopetuksen koulukuljetuksilla. Ks. uudistamisohjelman tavoitteet						

#### Innovatiivisten hankintojen lukumäärän lisääminen

Mittari ja toimenpide	Lähtötaso/ vuosi	Toteutunut 2012	Toteutunut 2013	TA 2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Innovatiivisia ratkaisuja hakevien hankintojen lukumäärän lisääminen		0	0	+3	1	3
Toimenpide: Kehittämishankkeiden käynnistäminen yhteistyössä toimialojen kanssa. Ulkopuolisen rahoituksen hyödyntäminen hankkeissa						

## Uudistamisohjelman mukaisten toimenpiteiden sitovat kokonaisvaikutukset

Toimenpide	TA 2014	Toteutunut/Arvio 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Materiaalihankinnat tehdään SAPin tilausjärjestelmällä, jotta hankinnat ohjautuvat kilpailutetuille sopimus-kumppaneille ja –tuotteisiin. Kaupunkitasolla mahdollista saavuttaa merkittäviä säästöjä ohioistoja vähentämällä. Säästöjen syntyminen edellyttää jokaiselta hankintoja tekevältä kaupungin hankintasopimukseen sitoutumista ja tilausjärjestelmän käyttöä.	-300 000 €	1-7/2013 vrt. 1-7/2014: -400 000 €. SAP tilaamisen 2014 kumulatiivinen käyttöaste 13 %	-300 000 €
Vuokra-autojen käyttö pakolliseksi oman auton käytön sijaan pidemmillä työmatkoilla. Kustannussäästöjä saavutettavissa verrattuna oman auton käyttöön ja julkisiin liikennevälineisiin silloin, kun matkustajia on useampia. Edellyttää kaupungin matkustussäännön muuttamista tältä osin.	-50 000 €	Toimenpide yhdistetty henkilökunnan liikkumisen ohjeistusta valmistelevan työryhmän työhön	
Ulkoa ostettavissa kuljetuspalveluissa tilataan autoja kokopäiväiseen käyttöön yksittäisten kuljetusten sijaan. Edellyttää kuljetussuunnittelun keskittämistä yhteen paikkaan, jotta voidaan suunnitella erillisten kuljetustarpeiden yhdistäminen ja aikataulu- sekä reittisuunnittelu. Mahdollista vähentää tai pysäyttää kuljetuskustannusten voimakas kasvu.	-200 000 €	-68 400 €	-200 000 €

## Palvelukeskuskohtaiset tiedoksi annettavat tunnusluvut

	2010	2011	2012	2013	2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
<b>Keskusvaraston toiminta</b>							
Kiertonopeus			14		20	7,23	20
Varastoon sid. pääoma			153 000		150 000	190 630	150 000

## Toimielimen määrärahat

	TP 2013	TA 2014 yhteensä	Toteutumis- ennuste	Poikkeama ennuste/ TA muu- toksin	Muutos-% ennuste/ TA muu- toksin	Muutos-% ennuste/ Tilinpäätös
<b>Käyttötalousosa (1.000 €)</b>						
Hankinta- ja logistiikkakeskus						
<b>Toimintatuotot</b>	3 261	4 267	3 451	-816	-19 %	6 %
<b>Valmistus omaan käyttöön</b>						
<b>Toimintamenot</b>	5 570	5 786	5 585	201	-3 %	0 %
<b>Toimintakate</b>	-2 310	-1 519	-2 134	-615	41 %	-8 %

## HENKILÖSTÖASIAINPALVELUKESKUS

## Tilivelvollisen viranhaltijan arvio talousarvion toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumisesta

## Toiminnan painopisteet ja keskeiset toimintaympäristön muutostekijät

Henkilöstöasioiden palvelukeskus on 1.6. alkaen toiminut niin, että palvelun piirissä on kaikki kaupungin toimialat ja liikelaitokset.

## Toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden olennaiset poikkeamat:

Asiakassuunnitelmien tekeminen toimialoille on vielä kesken. Tuotteistaminen on tehty: palvelut on hinnoiteltu ja tuotekatalogi on valmis.

## Toiminnan kehittämiseen/muutokseen liittyvät tavoitteet

## Asiakkaalle laadukkaat palvelut

Mittari ja toimenpide	Lähtötaso/ vuosi	Toteutunut 2012	Toteutunut 2013	TA 2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Mittariin sidottu tavoite: Keskeiset palveluprosessit ja työnjako toimialojen kanssa on tehty.				100 %	100%	100%
Toimenpide: Palveluprosesseja tehdään 8 kpl.						
Mittariin sidottu tavoite: Asiakassuunnitelmat on tehty ja suunnitelma sisältää tuotteet, hinnoittelut ja suoriteseurannan asiakaskohtaisesti.				100 %	25%	100%
Toimenpide: Asiakassuunnitelmia 6 kpl						

## Pyritään kustannustehokkaaseen toimintatapaan

Mittari ja toimenpide	Lähtötaso/ vuosi	Toteutunut 2012	Toteutunut 2013	TA 2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Mittariin sidottu tavoite: Oikein valitut palvelut on tuoteistettu				75 %	75%	100%

## Toimenpide:

Tuoteistamista varten on toteutettu suorite seuranta ja tuotteet on hinnoiteltu. Palveluista 75% on tuoteistettu

## Henkilöstön osaaminen on varmistettu

Mittari ja toimenpide	Lähtötaso/ vuosi	Toteutunut 2012	Toteutunut 2013	TA 2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Mittariin sidottu tavoite: Henkilöstön perehdytys on tehty				100 %	80%	100%

Toimenpide: Henkilöstön toimenkuvat, roolit ja vastuut ovat tiedossa.

Tehtäväkuvaukset ovat valmiit ja kehityskeskustelut on käyty kaikkien työntekijöiden kanssa

## Uudistamisohjelman mukaisten toimenpiteiden sitovat kokonaisvaikutukset

Uudistamisohjelmassa ei ole asetettu henkilöstöasioiden palvelukeskukselle tavoitteita

## Palvelukeskuskohtaiset tiedoksi annettavat tunnusluvut

Henkilöstöasioiden palvelukeskuksen toiminta käynnistyi keväällä 2013 ja tunnuslukujen seuranta (tuotteet, suoritteet) seuranta aloitetaan vuoden 2014 alusta. Tunnuslukuja ei voi tässä vaiheessa siis määrittää millekään tasolle.

## Toimielimen määrärahat

	TP 2013	TA 2014 yhteensä	Toteutumis- ennuste	Poikkeama ennuste/ TA muutok- sin	Muutos-% ennuste/ TA muu- toksin	Muutos-% ennuste/ Tilinpäätös
<b>Käyttötalousosa (1.000 €)</b>						
Henkilöstöasiain palvelukeskus						
<b>Toimintatuotot</b>						
<b>Valmistus omaan käyttöön</b>						
Toimintamenot	429	691	691		0 %	61 %
Toimintakate	-429	-691	-691		0 %	61 %

## IT-PALVELUT

## Tilivelvollisen viranhaltijan arvio talousarvion toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumisesta

## Toiminnan painopisteet ja keskeiset toimintaympäristön muutostekijät

IT-palvelut ovat keskittyneet vuoden 2014 aikana tuottamaan laadukkaita ja kustannustehokkaita IT-palveluita ja kehittämään IT-palveluita projektitoiminnan menetelmin kumppaneilta saatujen tarpeiden mukaisesti. IT-palveluiden projektitoimintaa ohjaa strategiset tarpeet kehittää kaupunkia.

Toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi tiedon ja sovellusten varmistusmenettelyjä kehitetään edelleen samalla kun käyttöpalvelujen painopistettä on siirretty ja siirtoa jatketaan johtokeskuksen uuteen konesaliin. Palvelujen tuotteistaminen ja palvelutuotannon kustannusohjauksen kehittäminen jatkuu. Tavoitteena on kustannusrakenteen läpinäkyvyys ja parantunut kyky kohdistaa kustannukset palvelujen käyttöön perustuen, sekä parantunut palvelujen laatu.

## Toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden olennaiset poikkeamat:

## Toiminnan kehittämiseen/muutokseen liittyvät tavoitteet

## Asiakastytyväisyys

Mittari ja toimenpide	Lähtötaso/ vuosi	Toteutunut 2012	Toteutunut 2013	TA 2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Service deskin palvelun laatu 3.7 (skaala 1-5)		3,6		3,6	4,6	4,6
Kumppanuushallinnan ja projektien asiakastytyväisyys 3.7 (skaala 1-5)*			n/a	n/a	n/a	
Johdon asiakastytyväisyys 3 (skaala 1-5) *				3	3,5	3,5

\*Kumppanuushallinnan ja projektien asiakastytyväisyyden mittaria sekä johdon tyytyväisyyden mittarien kehittäminen on vuosien 2013-2014 tavoitteena.



## Uudistamisohjelman mukaisten toimenpiteiden sitovat kokonaisvaikutukset

Toimenpide	TA 2014	Toteutunut/Arvio 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Tulostaminen ja sähköinen arkistointi			
Kustannusvaikutukset jakautuvat IT-palveluiden, Haloken ja toimialojen kesken. Tarkempi säästöjen jakautuminen kuvataan taulukon alapuolella.	-100 000€		
Netkun teknisen alustan (NC) korvaaminen	0 €		
Toimenpide Tietoliikenneinfrastruktuurin toteuttaminen	-200 000€		
Puhelinlaitteiden ja -liittymien korvaaminen	-250 000€		
Tulostaminen ja sähköinen arkistointi, kustannusvaikutusten jakautuminen: 2013 valmistuneen kartoituksen mukaan Turun kaupungin tulostamiskustannukset vuositasona ovat 7 629 454 €. Näistä suoria kustannuksia 3 078 388 € vuodessa.			

## Palvelukeskuskohtaiset tiedoksi annettavat tunnusluvut

	2010	2011	2012	2013	2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Tietokoneita				13000	12957	12957	12957
Palvelimia				300	474	474	450
Sähköpostilaatikoita				21000	21270	21270	21270
Palvelinsovelluksia				220 + 50	285	285	285
Työasemaohjelmistoja				470	360	360	360
Sovellustoimittajia				230	230	230	230
Sovellus-, palvelu-, huolto- ja lisenssisopimuksia				350	350	350	350
Asiakaskohteiden määrä maakunnallisesti				392	392	392	392

## IT-palveluiden määrärahat

	TP 2013	TA 2014 yhteensä	Toteutumis- ennuste	Poikkeama ennuste/ TA muu- toksin	Muutos-% ennuste/ TA muu- toksin	Muutos-% ennuste/ Tilinpäätös
<b>Käyttötalousosa (1.000 €)</b>						
IT-PALVELUT						
<b>Toimintatuotot</b>	17 234	19 469	18 565	-904	-5 %	8 %
<b>Valmistus omaan käyttöön</b>						
<b>Toimintamenot</b>	18 684	21 629	21 252	377	-2 %	14 %
<b>Toimintakate</b>	<b>-1 450</b>	<b>-2 159</b>	<b>-2 687</b>	<b>-528</b>	<b>24 %</b>	<b>85 %</b>

## Investointiosa (1.000 €)

Turku

<b>Investointikulut</b>	119 912	97 697	85 607	12 090	-12 %	-29 %
<b>Valtionosuudet ja muut rahoitusosuudet</b>	1 548	10 580	10 131	-449	-4 %	555 %
<b>Pysyvien vastaavien luovutus- tuotot</b>		56 497	39 959	-16 538	-29 %	
<b>NETTO</b>	<b>118 364</b>	<b>30 620</b>	<b>35 517</b>	<b>4 897</b>	<b>16 %</b>	<b>-70 %</b>

## MATKAILUN PALVELUKESKUS

Tilivelvollisen viranhaltijan arvio talousarvion toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumisesta
<b>Toiminnan painopisteet ja keskeiset toimintaympäristön muutostekijät</b> Ei muutostekijöitä
<b>Toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden olennaiset poikkeamat:</b> Ei poikkeamia

### Toiminnan kehittämiseen/muutokseen liittyvät tavoitteet

#### Markkinaosuuden lisääminen rekisteröidyissä yöpymisissä

Mittari ja toimenpide	Lähtötaso/ vuosi	Toteutunut 2012	Toteutunut 2013	TA 2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Mittariin sidottu tavoite: Hostellien käyttöaste on korkeampi kuin koko maan hostellien				55/	42,8	45
Toimenpide: Haetaan Hostel Turulle ja Laivahostel Borealle High Quality-laatusertifikaatti ja tehostetaan markkinointia						
Mittariin sidottu tavoite: Viipymän pidentäminen Ruissalon Campingilla				1,8vrk	2,1	2,2

## Uudistamisohjelman mukaisten toimenpiteiden sitovat kokonaisvaikutukset

Ei uudistamisohjelman tavoitteita

## Palvelukeskuskohtaiset tiedoksi annettavat tunnusluvut

	2010	2011	2012	2013	2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
<b>Aluetaloudelliset vaikutukset</b>							
Markkinaosuus yöpymisissä	3,9	4,4	3,7	4,0	4,0		3,9
Lentomatkustajat 1000 hlöä		300	274	324	350		330 **
Matkailutulo Meur	229		266	270	280		275
Työllisyysvaikutus	1967		2280	+1,0%	+1,5%		2300
<b>Oman toiminnan tunnusluvut</b>							
Verkkosivujen kävijät 1000 hlöä	221	545	380	400	420	570	650
Ryhmiä lukumäärä				750	750	516	700
Hostellien/alueen käyttöaste				54,2/50,0	55/	42,8 *	45 *
Hostellien/kokomaa käyttöaste				54,2/43,0	55/	42,8 *	45 *
Lehdistövieraat	400		600	450	400-500	395	400-500
Kongressit, määrä	35	68	65	55	60	20	55-60
Kongressit, sijoitus	5.	2.	4.	2.-4.	2.-4.		2.-4.
Kongressit, €	7	15	10	12	12		12
Camping, viipymä				1,7vrk	1,8vrk	2,1vrk	2 vrk
Camping, tot leirintähinta, €			25	28	30	27	28

\* = Luvut vertailukelpoisia vain Hostel Turun osalta

\*\* = Lentoasema suljettuna heinäkuun 2014

## Toimielimen määrärahat

	TP 2013	TA 2014 yh- teensä	Toteutumis- ennuste	Poikkeama en- nuste/ TA muutoksin	Muutos-% en- nuste/ TA muutoksin	Muutos-% en- nuste/ Tilinpäätös
<b>Käyttötalousosa (1.000 €)</b>						
Matkailun palvelukeskus (nettoyksikko)						
<b>Toimintatuotot</b>	4 995	5 505	5 133	-372	-7 %	3 %
<b>Valmistus omaan kay- toon</b>						
<b>Toimintamenot</b>	5 108	5 481	4 875	606	-11 %	-5 %
<b>Toimintakate</b>	-113	24	257	234	986 %	-328 %

## TALOUSPALVELUKESKUS

### Tilivelvollisen viranhaltijan arvio talousarvion toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumisesta

#### Toiminnan painopisteet ja keskeiset toimintaympäristön muutostekijät

Toiminnan siirtyminen Kunnan Taitoa Oy:n hoidettavaksi 1.9.2014.

#### Toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden olennaiset poikkeamat:

Ei poikkeamia

Lauseke	Toimenpideselvitys
Kaupunginhallituksen konsernijaosto: Talousohjelu- keskuksen tuloskorttiin lisätään asiakkuus- tyytyväisyyden mittari osana asiakkuudenhallintamallin käyttöönottoa.	Tuloskortissa on asiakastytyväisyyden mittari, asiakastytyväisyysselvityksen tulos. Asiakastytyväisyysselvitys on tehty vuodesta 2008. 2014 selvitys ei enää ehditä tehdä. Kunnan Taitoa jatkaa selvityksen toteuttamista jossain muodossa.

## Toiminnan kehittämiseen/muutokseen liittyvät tavoitteet

### Asiakkuudenhallintamallin läpivienti tuotannon tasolle

Mittari ja toimenpide	Lähtötaso/ vuosi	Toteutunut 2012	Toteutunut 2013	TA 2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Mittariin sidottu tavoite: Palvelutuotannon laadun parantaminen			Laatupoikkeamataulukko otettiin käyttöön.	Kirjausten lukumäärän kasvattaminen	Laatupoikkeamataulukko on aktiivisessa käytössä. Kirjausten määrä kasvussa.	Laatupoikkeamataulukko on aktiivisessa käytössä. Kirjausten määrä kasvussa

#### Toimenpide:

Laatupoikkeamataulukko otetaan käyttöön päivittäin käytettävänä työkaluna. Laatupoikkeamia seuraamalla päästään käsiksi usein toistuviin virheisiin tai puutteisiin, minkä seurauksena voidaan sekä kehittää omia toimintatapoja että ohjeistaa asiakkaita

Mittariin sidottu tavoite: Talousohjelu-keskuksen ja asiakkaiden välisen työnjaon selkiyttäminen		Vastuunjakotaulukko laadittu ja esitetty asiakkaille.	Vastuunjakotaulukkoa noudatetaan ja päivitetään tarvittaessa	Vastuunjakotaulukkoa noudatetaan ja päivitetään tarvittaessa.	Vastuunjakotaulukkoa noudatetaan ja päivitetään tarvittaessa.
---	--	---	--	---	---

#### Toimenpide:

Vastuunjakotaulukon käyttöönotto. Jokaisen työvaiheen kohdalla on mietitty, onko se koko kaupunkikonsernin näkökulmasta kustannustehokkainta suorittaa Talousohjelu-keskuksessa vai asiakkaan toimesta. Taulukkoa päivitetään tarvittaessa toimintatapojen kehityksessä.

## ServiceDesk -järjestelmän tehokas käyttö

Mittari ja toimenpide	Lähtötaso/ vuosi	Toteutunut 2012	Toteutunut 2013	TA 2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Mittariin sidottu tavoite: Itsepalveluportaalin käyttöasteen nos-taminen		SD otettu käyttöön	Palvelu- pyyntöjä 68 981 kpl.	+ 10 % edellisen vuoden määrästä	Palvelupyyn- töjä 55 958 kpl.	Palvelu- pyyntöjä 90 000 kpl.

Toimenpide:  
Viestintä. Asiakaskoulutukset

Mittariin sidottu tavoite: ServiceDesk-järjestelmän raportoin- nin avulla seurataan palvelusopi- muksessa olevien palvelulupausten toteutumista		SD otettu käyttöön		Pysytään palvelulu- pa-uksissa	SD raportoin- ti saatu käyt- töön. Palvelu- lupausten toteutumista voidaan alkaa seura- ta. Seuranta huomioitu Taitoan pal- velusopi- muksessa.	Pysytään palvelulu- pauksis- sa.
---	--	-----------------------	--	--------------------------------------	--	---

Toimenpide:  
ServiceDesk raportoinnin toteuttaminen. Resurssien kohdennus niin, että pysytään sovituisissa vasteajoissa

## Uudistamisohjelman mukaisten toimenpiteiden sitovat kokonaisvaikutukset

Toimenpide	TA 2014	Toteutunut/Arvio 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Sähköisten ansiolaskelmien käytön otto (oletuksena) henkilöstölle kotiin kirjeenä lähetettävään tilalle, Netpostin tarjoaminen henkilöstön käyt- töön	-40 000 €	-	-40 000 €

Ostolaskujen käsittelyn tehostaminen SAP:n toiminnallisuksia hyödyntäen ja Rondo R8:n käytöstä luopuminen	<b>Toimialat:</b> + 218 000 € (koulutuksiin osallistumisen mitattuna työajassa) <b>Tapake:</b> + 63 000 € (SAP:n käyttökustannukset) + 10 000 € (koulutuksiin osallistumisen mitattuna työajassa) <b>Yhteensä:</b> + 63 000 € (käyttökustannuksia) + 228 000 € (työajassa mitattuna)	Ostolaskujen käsittely SAP:n toiminnallisuksia hyödyntäen viivästyy. Käyttökoulutus toteutetaan Lynciä ja videoaineistoa käyttäen jolloin koulutustilaisuusiin käytettävä siirtymäaika minimoidaan. Muutoksella aikaansaatu säästö on arviolta 75 000.	Toiminnalliset hyödyt on projektissa arvioitu syntyvän viiden minuutin säästössä käsittelyajassa laskua kohden tarkoittaen 12,75 säästettyä henkilötyövuotta, keskimääräisillä palkkuluilla laskettuna euromääräinen säästö on noin 470 t€ vuodessa. Kustannussäästön syntyminen edellyttää, että toimialoilla ja osakeyhtiöissä toimitaan uuden toimintamallin edellyttämällä tavalla ja, että vapautuva htv-määrä pysytään hyödyntämään muiden tehtävien parissa.
Tulostamisessa säästäminen (tulostusmäärien puolittaminen toimintatamuuksilla)	-3175 €	-3175 €	-3175 €

### Palvelukeskuskohtaiset tiedoksi annettavat tunnusluvut

	2010	2011	2012	2013	2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
<b>ASIAKASNÄKÖKULMA</b>							
Asiakastytyväisyyskyselyn keskiarvo	3,09	2,78	2,96	3,10	3,15	-	-
<b>HENKILÖSTÖNÄKÖKULMA</b>							
Sairauspoissaolot	4,9 %	4,7 %	5,4 %	0 %	0 %	7,2 %	-
<b>PROSESSINÄKÖKULMA</b>							
Tehokkuus (laskutusperusteiset suoritteet kpl/htv)		23 777	23 757	23 959	24 723	-	25 000

### Toimielimen määrärahat

	TP 2013	TA 2014 yhteensä	Toteutumisen ennuste	Poikkeama ennuste/TA muutoksin	Muutos-% ennuste/TA muutoksin	Muutos-% ennuste/Tilinpäätös
<b>Käyttötalousosa (1.000 €)</b>						
Talouspalvelukeskus (nettoyksikko)						
<b>Toimintatuotot</b>	6 521	6 286	4 377	-1 909	-30 %	-33 %
<b>Valmistus omaan käyttöön</b>						
<b>Toimintamenot</b>	5 562	5 768	4 104	1 664	-29 %	-26 %
<b>Toimintakate</b>	<b>959</b>	<b>517</b>	<b>273</b>	<b>-245</b>	<b>-47 %</b>	<b>-72 %</b>

## TURUN SEUDUN KEHITTÄMISKESKUS

## Tilivelvollisen viranhaltijan arvio talousarvion toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumisesta

## Toiminnan painopisteet ja keskeiset toimintaympäristön muutostekijät

Turun Seudun Kehittämiskeskus (TSeK) on elinkeinoelämän asiantuntijaorganisaatio, joka tarjoaa maksuttomia palveluita seudun 11 kunnan 20 000 yritykselle. Kehittämiskeskuksen perustehtävänä on parantaa elinkeinoelämän toimintaedellytyksiä. TSeKin toimintaa jakaantuu kolmeen päätoimintoon (alkavien yritysten neuvontapalvelut, toimintaympäristön kehittäminen, sijoittautuminen) sekä tukitoimintoihin, joita ovat hallinto, hankkeet, kansainväliset asiat sekä markkinointi. Kehittämiskeskuksen toiminnassa painottuu ulkopuolisen rahoituksen merkitys. Henkilöstöstä kaikkiaan 14 henkilön palkkaan saadaan ulkopuolista rahoitusta. Lisäksi kehittämiskeskuksen budjetin kautta rahoitetaan mm. Turku Science Park Oy:n ja Koneteknologiakeskus Turku Oy:n toteuttamia hankkeita.

## Toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden olennaiset poikkeamat:

Odotukset olivat, ettei ulkoisen rahoituksen määrää saada tänä vuonna korotettua, koska niin moni rahoitusohjelma päättyi. Mutta mm. TEKESiltä on onnistuttu hakemaan rahoitusta toimintaan.

## Toiminnan kehittämiseen/muutokseen liittyvät tavoitteet

## Yritysystävällisin seutu Suomessa

Mittari ja toimenpide	Lähtötaso/ vuosi	Toteutunut 2012	Toteutunut 2013	TA 2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
(palvelutoiminta yhden luukun periaatteella ja laadukkaasti, yritysvaikutusten arviointi, houkuttelevuus ja alueelle saadaan investointeja	XX/ 2010	5	5	20	2	5
Toimenpide: Toteutetaan yritysvaikutusten arviointia kaupungissa. Laadittu osana rakennemuutosprojektia Turun seudun kilpailukyky – ja vetovoima- ja selvitys, joka toimii sijoittautumiskonseptin pohjana. Sijoittautumistoiminnalle laaditaan laatuohjelma. Lisätään kaupungin ja yritys-ten välistä yhteistyötä entisestään.						
Tilaisuuksia yrityksille eri teemoista	100/ 2010	120	150	150	100	100
Ulkoisen rahoituksen määrän kasvattaminen toimintaympäristöhankkeisiin	1,2milj/2011	1,2 milj.	0,8 milj.	0,4 milj.	0	0,56 milj.



## Elinkeinorakenteen uudistuminen

Mittari ja toimenpide	Lähtötaso/ vuosi	Toteutunut 2012	Toteutunut 2013	TA 2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
uusia yrityksiä 850 (Potkuri): (Kehitetään start up toimintaa yhteistyössä verkoston kanssa, tarjotaan alkavien yritysten neuvontaa ja houkutteellaan uusia yrityksiä Turun seudun ulkopuolelta)	908/ 2010	829	751	900	338	700
Yritystoimipaikkojen määrän kasvattaminen (matchmaking, verkottaminen, sijoittautuminen, yrittäjyyskasvatus)	20326/2010	21651	20766	23000		22 000

## Uudistamisohjelman mukaisten toimenpiteiden sitovat kokonaisvaikutukset

Uudistamisohjelman mukaisesti lisätty ulkoista rahoitusta, vähennetty htv-tasoa ja tehty päätös uudelleen järjestelyistä, joilla kootaan yrityspalvelut yhdeksi kokonaisuudeksi Kupittaaalle.

## Palvelukeskuskohtaiset tiedoksi annettavat tunnusluvut

Ei tunnuslukuja

## Toimielimen määrärahat

	TP 2013	TA 2014 yhteensä	Toteutumis- ennuste	Poikkeama ennuste/ TA muu- toksin	Muutos-% ennuste/ TA muu- toksin	Muutos-% ennuste/ Tilinpäätös
<b>Käyttötalousosa (1.000 €)</b>						
Turun Seudun Kehittämiskeskus (nettoyks)						
<b>Toimintatuotot</b>	4 144	3 634	3 658	24	1 %	-12 %
<b>Valmistus omaan käyttöön</b>						
<b>Toimintamenot</b>	4 132	3 456	3 658	-201	6 %	-11 %
<b>Toimintakate</b>	<b>13</b>	<b>177</b>		<b>-177</b>	<b>-100 %</b>	<b>-100 %</b>

## TURUN TYÖTERVEYSTALO

### Tilivelvollisen viranhaltijan arvio talousarvion toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumisesta

**Toiminnalliset tavoitteet tullaan todennäköisesti saavuttamaan. Vaikka tuloja on menoja enemmän, ei yli 500 000 €:n sopeuttamisvelvoite tule todennäköisesti toteutumaan.**

#### Toiminnan painopisteet ja keskeiset toimintaympäristön muutostekijät

Edelleen pyritään lisäämään lakisääteisen työn osuutta ja ylläpitämään ja edistämään työkykyä ja työhyvinvointia. Sairaanhoidon palvelujen prosesseja ollaan kehittämässä työterveyshoitajapainotteisemmiksi.

#### Toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden olennaiset poikkeamat:

Toiminnassa ei ole olennaisia poikkeamia. Työterveystalossa lääkärikäyntien määrä on jonkin verran pienempi viime vuoden vastaavaan ajankohtaan verrattuna ja hoitajakäyntien määrä on jonkin verran suurempi. Lakisääteisestä toiminnasta työpaikkakäyntien määrä on kasvanut selkeästi ja suunnitellusti.

Myyntin osalta Turun kaupungille myytävän palvelun määrä on suunniteltua jonkin verran pienempi, jolloin todennäköisesti tulee näkymään kaupungin budjetissa.

Taloudelliset tavoitteet eivät tule todennäköisesti toteutumaan. Tulot ovat noin 90 000 € menoja suuremmat, mutta yli 500 000 € sopeuttamisvelvoite ei tule näillä näkymin toteutumaan. Työterveystalo ei saa kaupungilta määrärahaa vaan Työterveystalon tulot perustuvat laskutettavaan työhön. Noin 150 000 € sopeutus saattaa toteutua. Olemme tarkistamassa hinnastoamme, tehostamassa toimintaamme sekä tuottamassa pienille yrityksille oman palvelutuotteen. Näillä toimilla pyrimme tehostamaan taloudellisten tavoitteiden saavuttamista.

### Toiminnan kehittämiseen/muutokseen liittyvät tavoitteet

Mittarit ovat vuositaso mittareita, joista ei ole saatavissa mittariarvoa. Karkeiden arvioiden mukaan tavoitteet todennäköisesti saavutetaan suurelta osin.

#### Sairauspoissaolojen vähentäminen

Mittari ja toimenpide	Lähtötaso/ vuosi	Toteutu- nut 2012	To- teu- tunut 2013	TA 2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Sairauspoissaolo% Turun kaupungissa	4,38 %/ 2011	3,92 %	3,90 %	3,92 %		Karkeiden arvioiden mukaan tullaan todennäköisesti saavuttamaan.

Toimenpide:

Työkyvyn hallintamallin jalkauttaminen ja yhteistyön hiominen

**Sairauspoissaolojen vähentäminen**

Mittari ja toimenpide	Lähtötaso/ vuosi	Toteutu- nut 2012	To- teu- tunut 2013	TA 2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Palkallisten sairauspäivien määrä	178 252	144 863		144 000		Karkeiden arvioiden mukaan tullaan todennäköisesti saavuttamaan.

Toimenpide:  
Työkyvyn hallintamallin jalkauttaminen ja yhteistyön hiominen.

**Työkyvyttömyyseläkkeiden määrän ja niiden aiheuttamien kustannusten vähentäminen**

Mittari ja toimenpide	Lähtötaso/ vuosi	Toteutu- nut 2012	Toteu- tunut 2013	TA 2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Varhe-maksut	5,8 M€/2010	5,1 M€	5,0 M€	5,1 M€		Karkeiden arvioiden mukaan tullaan todennäköisesti saavuttamaan.

Toimenpide:  
Työkyvyn hallintamallin mukainen toiminta ja yhteistyön hiominen. Uudelleensijoitustoiminnan kehittämien

Alkaneiden työkyvyttömyyseläkkeiden määrä	79 kpl/ 2011	41	43	40		Karkeiden arvioiden mukaan tullaan todennäköisesti saavuttamaan.
---	-----------------	----	----	----	--	--

Toimenpide:  
Uudelleensijoitustoiminnan kehittämien ja työkyvynhallintamallin mukainen yhteistyö

**Uudistamisohjelman mukaisten toimenpiteiden sitovat kokonaisvaikutukset**

Työterveystalon, työnantajan ja työsuojeluorganisaation yhteisillä toimenpiteillä pyritään sairauspoissaolojen, työkyvyttömyyseläkkeiden, työtaturmien ja ammattitautien vähentämiseen ja siten kustannusten pienentämiseen. Syntyvät säästöt eivät näy Työterveystalon budjetissa vaan työpaikkojen.

## Palvelukeskuskohtaiset tiedoksi annettavat tunnusluvut

	2010	2011	2012	2013	2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Henkilöasiakkaiden määrä	23 476	23 077	23 315	23 400	23 500	23 450	23 450
Yritysassiakkaiden määrä	175	1 194	1 110	1 120	1 150	1280	1280
Työpaikkakäyntien määrä	1 093	1 056	1 020	1 100	1 150	876	1500
<b>Vastaanottokäynnit</b>							
lääkärit	28 252	25 365	24 814	25 500	25 600	14 147	24 300
hoitajat	23 134	20 967	19 552	20 000	20 500	121 013	20 600
fysioterapeutit	3 682	3 118	3 197	3 200	3 300	2 620	4 450
psykologit	934	1 002	1 116	1 150	1 170	832	1 430

## Toimielimen määrärahat

	TP 2013	TA 2014 yhteensä	Toteutumis-ennuste	Poikkeama ennuste/TA muutoksin	Muutos-% ennuste/TA muutoksin	Muutos-% ennuste/Tilinpäätös
<b>Käyttötalousosa (1.000 €)</b>						
Työterveyshuollon palvelut						
<b>Toimintatuotot</b>	7 098	6 781	6 871	90	1 %	-3 %
<b>Valmistus omaan käyttöön</b>						
<b>Toimintamenot</b>	5 554	6 257	6 721	-464	7 %	21 %
<b>Toimintakate</b>	<b>1 544</b>	<b>524</b>	<b>150</b>	<b>-374</b>	<b>-71 %</b>	<b>-90 %</b>

## VELKANEUVONTATOIMISTO

## Tilivelvollisen viranhaltijan arvio talousarvion toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumisesta

## Toiminnan painopisteet ja keskeiset toimintaympäristön muutostekijät

Talous- ja velkaneuvontapalvelun tuottaminen 19 kunnalle. Ei olennaisia toimintaympäristön muutoksia.

## Toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden olennaiset poikkeamat:

Ei poikkeamia

## Toiminnan kehittämiseen/muutokseen liittyvät tavoitteet

## Jonotusajan lyhentäminen vuorokausissa (Turku + Loimaa)

Mittari ja toimenpide	Lähtötaso/ vuosi	Toteutunut 2012	Toteutunut 2013	TA 2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Mittariin sidottu tavoite: Jonotusaika ensimmäiselle tapaamiselle lyhenee	63,17 vrk	42,75 vrk	36,42 vrk	40,00 vrk	48,78 vrk	48,78 vrk

Toimenpide:

Velkaneuvonnan asiakkuusprosessia tehostetaan keskittämällä asiakas yhdelle neuvojalle ja minimoimalla päällekkäinen työ. Palvelua annetaan puhelimitse, jolloin tapaamista ei tarvita ja palvelu on nopeampaa. Asiakas pyritään saamaan ensimmäiselle tapaamiselle nopeammin.

## Maksimi käsittelyajan lyhentäminen/ käsittelyaika tasoittaminen

Mittari ja toimenpide	Lähtötaso/ vuosi	Toteutunut 2011	Toteutunut 2013	TA 2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Mittariin sidottu tavoite: Maksimi käsittelyaika lyhenee		308 vrk		-	-	-

Toimenpide:

Velkaneuvonnan maksimikäsittelyaika pyritään lyhentämään. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaat saavat entistä tasapuolisempaa ja yhtenäisempää palvelua velkaneuvojasta riippumatta. Työtapa ja -prosessia on muutettu monilta osin tavoitteen toteuttamiseksi (mm. asiakkaalla yksi henkilökohtainen velkaneuvoja/ uusien asiakkaiden jakoperusteiden muuttaminen).

## Uudistamisohjelman mukaisten toimenpiteiden sitovat kokonaisvaikutukset

Toimenpide	TA 2014	Toteutunut/Arvio 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
Jonotusajan lyhentäminen	0 €	48,78	48,78
Maksimikäsitellyajan lyhentäminen	0 €	-	-

\*Jonotusaikojen lyhentäminen ei tuo suoria säästöjä. Velkaneuvonta saa rahoituksen valtiolta ja kaupungilta. Velkaneuvonta ei pysty vaikuttamaan asiakasmäärään. Tehostamalla toimintaa edelleen, pystytään mahdollisesti lyhentämään hiukan jonotusajkoja ja palvelemaan kasvavaa asiakasmäärää samalla työntekijämäärällä eli palkkakustannukset eivät kasva, vaikka asiakasmäärät kasvavat.

## Palvelukeskuskohtaiset tiedoksi annettavat tunnusluvut

	2010	2011	2012	2013	2014	Toteutunut 31.7.2014	Ennuste 31.12.2014
<b>Asiakaskunta ja palvelun nopeus</b>							
Asiakasmäärä	1001	1037	1125	1243	1367	702	1203
Jonon pituus	63,17	39,42*	42,75	40,55	40,00	48,78	48,78
<b>Rahoitus</b>							
Valtion korvaus	329 605	465 838*	367 628	353 274	300 000	90 012	306 322
Kaupungin rahoitusosuus	26 896	138 179	204 825	0	233 587	171 279	129 546

\*

Käytössä oli vuonna 2011 valtiolta saatu lisämääräraha, jolla pystyttiin palkkaamaan yksi talous- ja velkaneuvoja vuodeksi. Lisämäärärahan vaikutus näkyy suoraan jonotusajan lyhenemisenä

## Toimielimen määrärahat

	TP 2013	TA 2014 yhteensä	Toteutumis- ennuste	Poikkeama ennuste/ TA muu- toksin	Muutos-% ennuste/ TA muu- toksin	Muutos-% ennuste/ Tilinpäätös
<b>Käyttötalousosa (1.000 €)</b>						
Velkaneuvontatoimisto (nettoyksikko)						
<b>Toimintatuotot</b>	518	594	491	-102	-17 %	-5 %
<b>Valmistus omaan käyttöön</b>						
<b>Toimintamenot</b>	528	592	491	101	-17 %	-7 %
<b>Toimintakate</b>	-11	1		-1	-100 %	-100 %